



## **Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas (Studi Empiris Pada Puskesmas Balerejo Kab.Madiun)**

**Dian Novita Ria**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun**

email: [diannovitaria6@gmail.com](mailto:diannovitaria6@gmail.com)

High health costs creates difficulty for people to obtain health services. One method that can be used to ease the burden of health financing is to use insurance. Efforts have been made by the government in providing health insurance for the community such as the existence of the National Health Insurance (JKN) which aims to provide comprehensive health insurance for all Indonesia people.

The objectives of the study are: (1) To determine the quality of health services including tangible (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, empathy of BPJS patient at Balerejo Health Center; (2) To find out the quality of health services including tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (empathy), empathy (empathy)reliability, responsiveness, assurance, empathy, in general patients in *Puskesmas* Balerejo.

The population in this study were Balerejo Community Health Center patients, totaling 100 patients. Data collection techniques using questionnaires, with data analysis techniques using the two samples are not related (Independent samples T-Test).

The results showed that: (1) There was a difference in the quality of health services in BPJS patients with General patients at the Balerejo Public Health Center in Madiun Regency, where  $t$  count  $< t$  table  $(-3.873 < 1.984)$  and significance  $(0.000 < 0.05)$ , then  $H_0$  was accepted . A negative  $t$  value means the average BPJS patient health service satisfaction is lower than the average general patient health service satisfaction; (2) That the satisfaction of patient health services for users of BPJS at Balerejo Public Health Center in Madiun Regency is worse than the satisfaction of general patient health services (non BPJS).

Keywords: Service quality, Satisfaction

### **Abstrak**

Tingginya biaya kesehatan semakin menyulitkan masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam meringankan beban pembiayaan kesehatan yaitu dengan menggunakan asuransi. Upaya telah dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat seperti adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang bertujuan untuk memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh masyarakat atau rakyat Indonesia. Adapun tujuan penelitian tersebut, adalah: (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan. (2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada pasien umum di Puskesmas Balerejo. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Balerejo yang berjumlah 100 pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dengan teknik analisa data menggunakan uji dua sampel tidak berhubungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Ada perbedaan kualitas layanan kesehatan pada pasien BPJS dengan pasien Umum pada Puskesmas Balerejo Kabupaten Madiun. (2) Bahwa kepuasan layanan kesehatan pasien pengguna BPJS pada Puskesmas Balerejo Kabupaten Madiun lebih buruk dibandingkan kepuasan pelayanan kesehatan pasien umum.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, Kepuasan



## PENDAHULUAN

Salah satu bidang jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah dibidang kesehatan. Pelayanan dibidang kesehatan akan senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat dan akan selalu mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Semakin maju pembaharuan dibidang teknologi, maka pelayanan dibidang kesehatan juga mengalami kemajuan, dibidang sarana dan prasarana yang modern serta menjadi lebih akurat dalam bidang pelayanannya. Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki peran sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Dalam hal ini kesehatan merupakan kebutuhan dasar merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, jika tidak sehat maka tidak bias melakukan aktivitas dengan baik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada konsumen, bias berupa benda dan objek lainnya Witz (2011:37). Menurut Kotler (2000:25), “Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi”.

## KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA

Banyak orang berpendapat bahwa pemasaran hanyalah menjual dan mempromosikan suatu barang. Pendapat tersebut tidak benar, karena setelah mempelajari tentang pemasaran maka ternyata menjual adalah merupakan salah satu fungsi dari beberapa fungsi di dalam pemasaran, dimana fungsi menjual tersebut bukan merupakan fungsi yang terpenting didalamnya. Menurut Nitisemito (2008:13) pemasaran adalah semua kegiatan yang bertujuan untuk memperlancar arus barang/jasa dari produsen ke konsumen secara paling efisien dengan maksud untuk menciptakan permintaan efektif. Menurut Assauri (2015:198) strategi pemasaran adalah himpunan asas yang secara tepat, konsisten, dan layak dilaksanakan oleh perusahaan guna mencapai sasaran pasar yang dituju (*target market*) dalam jangka panjang dan tujuan perusahaan jangka panjang (*objectives*), dalam situasi persaingan tertentu.

Jadi dalam pemasaran merupakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan strategi yang mampu meningkatkan penjualan dan mengajak konsumen untuk tidak berpindah ke merek lain.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan (Tjiptono, 2011:51). Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran tersebut tapi juga berdampak pada orang lain. Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dapat diukur dan dievaluasi melalui dimensi-dimensi kualitas layanan seperti yang dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2009:26) sebagai berikut:



1. *Tangibles* (tampilan fisik), meliputi fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan yang digunakan dan penyajian secara fisik.
2. *Reliability* (keterpercayaan), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan tepat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan atau kesiapan karyawan memberikan layanan dan membantu konsumen.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan.
5. *Empathy* (kepedulian), yaitu kepedulian dan perhatian perusahaan secara individual terhadap konsumen.

## **Kepuasan Konsumen**

Menurut Kotler (2012) Kepuasan adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.” Konsep dari barang atau jasa yang memberikan kepuasan pembeli karena bisa memenuhi atau melebihi harapan mereka adalah hal yang penting bagi operasi perusahaan.

Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetian pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik insidental, seperti yang dikemukakan Sugiyono (2011:85), bahwa sampling insidental adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jadi jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang.

## **Populasi**

Menurut Sugiyono (2016:80), populasi ialah wilayah yang meliputi objek/subjek yang di tentukan oleh penelitian yang berisi karakteristik dipahami lalu selanjutnya diambil kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien Puskesmas Balerejo Madiun.

## **Sampel**

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017: 81). Oleh karena jumlah populasi tidak diketahui dengan pasti, maka dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik *non-probability sampling* (tidak seluruh populasi diambil), kategori *purposive*. Ukuran populasi dalam penelitian ini sangat banyak dan tidak dapat diketahui dengan pasti, maka besar sampel yang digunakan menurut Wibisono dalam Riduwan dan Akdon (2013):

$$N = \left\{ \frac{((Z_{\alpha/2} \cdot \sigma)^2}{e} \right\}^2$$
$$N = \left\{ \frac{(1,96 \cdot 0,25)^2}{5\%} \right\}^2$$

N = 96,04 dibulatkan 100

Keterangan:

N = jumlah sampel

Z<sub>α/2</sub> = nilai dari table distribusi normal atas tingkat keyakinan 95% = 1,96

Σ = Standar deviasi 25%

E = error (batas kesalahan = 5%)

Batas kesalahan atau *margin of error* dalam penelitian ini adalah 5%, sehingga tingkat akurasi sebesar 95%. Dari hasil perhitungan di atas maka total sampel/responden yang harus diteliti yaitu 96.04 responden, tetapi untuk mempermudah observasi jadi sampel dibulatkan menjadi 100 responden.

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah:

### 1. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

Variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Likert mulai pernyataan sangat tidak setuju hingga sangat setuju dengan interval 1-5.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan kesehatan meliputi *tangible* (bukti fisik), *realibility* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan pada pasien pengguna BPJS dan pasien umum di Puskesmas Balerejo adalah:

## Uji Validitas

### 1. *Tangible* (bukti fisik)

NO.	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	1	0,738	0,195	Valid
2.	2	0,709	0,195	Valid
3.	3	0,693	0,195	Valid
4.	4	0,719	0,195	Valid
5.	5	0,629	0,195	Valid

Berdasarkan hasil pada tabel diatas didapatkan hasil keseluruhan indikator untuk variable *tangible* dinyatakan valid, karena nilai *Correlated item – Total Correlation* bernilai positif dan lebih besar dari nilai r-tabel yaitu 0,195.

### 2. *Realiability*/Keandalan

No.	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	6	0,596	0,195	Valid
2.	7	0,669	0,195	Valid
3.	8	0,592	0,195	Valid
4.	9	0,669	0,195	Valid

Berdasarkan hasil pada tabel diatas didapatkan hasil keseluruhan indikator untuk variable *reliability* dinyatakan valid, karena nilai *Correlated item – Total Correlation* bernilai positif dan lebih besar dari nilai r-tabel yaitu 0,195.

### 3. *Responsivenees*/Daya Tanggap

NO.	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	10	0,807	0,195	Valid
2.	11	0,804	0,195	Valid
3.	12	0,731	0,195	Valid
4.	13	0,743	0,195	Valid

Berdasarkan hasil pada tabel diatas didapatkan hasil keseluruhan indikator untuk variable *Responsiveness* (daya tanggap) dinyatakan valid, karena nilai *Correlated item – Total Correlation* bernilai positif dan lebih besar dari nilai r-tabel yaitu 0,195.

### 4. *Assurance*/Jaminan

NO.	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	14	0,772	0,195	Valid
2.	15	0,591	0,195	Valid
3.	16	0,605	0,195	Valid
4.	17	0,798	0,195	Valid

Berdasarkan hasil pada tabel diatas didapatkan hasil keseluruhan indikator untuk variable *assurance* dinyatakan valid, karena nilai *Correlated item – Total Correlation* bernilai positif dan lebih besar dari nilai r-tabel yaitu 0,195.

## 5. *Empathy*

NO.	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	18	0,709	0,195	Valid
2.	19	0,710	0,195	Valid

Berdasarkan hasil pada tabel diatas didapatkan hasil keseluruhan indikator untuk variable *emphaty* dinyatakan valid, karena nilai *Correlated item – Total Correlation* bernilai positif dan lebih besar dari nilai r-tabel yaitu 0,195.

## Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas terhadap variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ) dan *assurance* ( $X_4$ ) dan *emphaty* ( $X_5$ ) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

NO.	Variabel	Alpha hitung	Alpha Cronbach	Keterangan
1.	$X_1$	0,796	0,60	Reliabel
2.	$X_2$	0,790	0,60	Reliabel
3.	$X_3$	0,823	0,60	Reliabel
4.	$X_4$	0,805	0,60	Reliabel
5.	$X_5$	0,860	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil pengujian reliabilitas variabel penelitian sebagai berikut:

1. Pengujian reliabilitas variabel *tangible*  
Pengujian reliabilitas variabel *tangible* ( $X_1$ ) menunjukkan bahwa item-item pertanyaan variabel *tangible* adalah reliabel dan layak untuk digunakan dalam penelitian sebab nilai  $\alpha$  sebesar  $0,796 > 0,60$ .
2. Pengujian reliabilitas variabel *reliability*  
Pengujian reliabilitas variabel *reliability* ( $X_2$ ) menunjukkan bahwa item-item pertanyaan variabel *reliability* adalah reliabel dan layak untuk digunakan dalam penelitian sebab nilai  $\alpha$  sebesar  $0,790 > 0,60$ .
3. Pengujian reliabilitas variabel *responsiveness*  
Pengujian reliabilitas variabel *responsiveness* ( $X_3$ ) menunjukkan bahwa item-item pertanyaan variabel *responsiveness* adalah reliabel dan layak untuk digunakan dalam penelitian sebab nilai  $\alpha$  sebesar  $0,823 > 0,60$ .
4. Pengujian reliabilitas variabel *assurance*

Pengujian reliabilitas variabel assurance ( $X_4$ ) menunjukkan bahwa item-item pertanyaan variabel assurance adalah reliabel dan layak untuk digunakan dalam penelitian sebab nilai  $\alpha$  sebesar  $0,805 > 0,60$ .

5. Pengujian *reliabilitas* terhadap variabel *emphaty*

Pengujian reliabilitas terhadap variabel *emphaty* ( $X_5$ ) menunjukkan bahwa item-item pertanyaan variabel *emphaty* adalah reliabel dan layak untuk digunakan dalam penelitian sebab nilai  $\alpha$  sebesar  $0,860 > 0,60$ .

### Uji Normalitas

Tujuan dari pengujian ini yaitu untuk mengetahui sebuah pendistribusian normal pada variabel pengganggu. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05 (Ghozali 2016:154).

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	10.07407900
Most Extreme Differences	Absolute	.132
	Positive	.083
	Negative	-.132
Kolmogorov-Smirnov Z		1.322
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Hasil dari nilai Kolmogrov-Smirnov adalah 1.322 dengan signifikan sebesar 0,061 hal ini menunjukkan bahwa data residual telah terdistribusi normal, karena signifikansi untuk semua variabel sudah  $> 0,05$ .

### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini dilakukan untuk menemukan nilai atau skor minimum, maksimum, nilai rata-rata (mean), dan standar deviasi. Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS, dapat diketahui analisis deskriptif sebagaimana tampak pada tabel berikut ini.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kepuasan pasien bpjs	100	62.00	94.00	84.7500	8.13320
kepuasan pasien umum	100	66.00	94.00	86.4000	6.15457
Valid N (listwise)	100				

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai mean dan standar deviasi pada masing-masing variabel. Nilai mean dan standar deviasi masing-masing variabel di atas dapat diketahui bahwa keseluruhan nilai standar deviasi tidak ada yang melebihi dua kali nilai mean. Hal ini menandakan bahwa sebaran data sudah baik. Nilai mean mencerminkan tendensi pusat dari distribusi data yang digunakan dalam penelitian ini. Nilai standar deviasi mencerminkan variabilitas dari data terhadap pusatnya.

## Uji Hipotesis

Data hasil analisis dengan menggunakan Uji Dua Sampel Berpasangan (*Paired Samples t Test*) dan diolah menggunakan program *statistic computer SPSS version 10.0*. Paires Samples t Test digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata antara dua kelompok sample yang berpasangan. Hasil analisis data tentang perbedaan kualitas layanan kesehatan pada pasien BPJS dengan pasien Umum pada Puskesmas Balerejo Kabupaten Madiun, dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini:

		Paired Differences					T	Df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	kepuasan pasien bpjs - kepuasan pasien umum	-1.65000	4.26016	.42602	-.80469	2.49531	-3.873	99	.000

Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

### a. Menentukan Hipotesis

Ho : Tidak ada perbedaan kualitas layanan kesehatan pada pasien BPJS dengan pasien Umum pada Puskesmas Balerejo Kabupaten Madiun.

Ha : Ada perbedaan kualitas layanan kesehatan pada pasien BPJS dengan pasien Umum pada Puskesmas Balerejo Kabupaten Madiun.

### b. Menentukan tingkat signifikansi

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi = 5%. Signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian.

### c. Menentukan t hitung

Dalam tabel di atas di dapat nilai t hitung adalah -3,873.

### d. Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-1$  atau  $100-1 = 99$ . Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1,984.

### e. Kriteria pengujian



Ho diterima jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$

Ho ditolak jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

Berdasar signifikansi:

Ho diterima jika signifikansi  $> 0,05$

Ho ditolak jika signifikansi  $< 0,05$

f. Membandingkan  $t \text{ hitung}$  dengan  $t \text{ tabel}$  dan probabilitas

Nilai  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  ( $-3,873 < 1,984$ ) dan signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) maka Ho diterima.

h. Kesimpulan

Oleh karena  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  ( $-3,873 < 1,984$ ) dan signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ), maka Ho diterima, artinya tidak ada perbedaan kualitas layanan kesehatan pada pasien pengguna BPJS dengan pasien Umum (non BPJS) pada Puskesmas Balerejo Kabupaten Madiun. Nilai  $t \text{ hitung}$  negatif berarti rata-rata kepuasan pelayanan kesehatan pasien pengguna BPJS lebih rendah daripada rata-rata kepuasan pelayanan kesehatan pasien umum atau non BPJS. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan layanan kesehatan pasien pengguna BPJS pada Puskesmas Balerejo Kabupaten Madiun lebih rendah dibandingkan kepuasan pelayanan kesehatan pasien umum (non BPJS)

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan temuan penelitian sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik)

Adanya sarana dan prasarana yang memadai sangat membantu proses pelayanan. Oleh karena itu sarana yang ada di loket pendaftaran Puskesmas Balerejo dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS dan pasien Non BPJS sudah baik.

2. *Realiability/Keandalan*

Kehandalan pegawai memberikan pelayanan yang cepat sangat diharapkan masyarakat, seperti halnya loket pendaftaran Puskesmas Balerejo memberikan pelayanan yang cepat petugas berdasarkan prosedur yang telah ditentukan. Pelayanan yang cepat dengan pasien melengkapi persyaratan dan mengikuti alur pelayanan yang ada maka proses pelayanan akan cepat dan pelayanan disesuaikan dengan nomor antrian, persyaratan yang diberikan mudah dan tidak berbelit-belit.

3. *Responsivenees/Daya Tanggap*

Respon atau kesigapan petugas loket pendaftaran Puskesmas Balerejo untuk mengenali, memahami kebutuhan pasien BPJS dan Non BPJS sangat membantu masyarakat dengan disediakan tempat menampung aspirasi seperti kotak saran dan bahkan nomor telpon kepala Puskesmas. Adanya kritik dan saran dari pasien pelayanan di Puskesmas Balerejo semakin baik. Seperti yang diungkapkan oleh



pasien Non BPJS bahwa pegawai memberikan pelayanan dengan baik, cepat tanggap dan selalau mengarahkan pasien yang datang berobat serta kritik dan saran pasien dibutuhkan sebagai acuan pelayanan semakin baik.

4. *Assurance*/Jaminan

Jaminan yang diberikan bagi pasien BPJS Kesehatan Dan Non BPJS Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan yang nyaman seperti sikap pegawai yang ramah, sopan santun serta rasa aman bebas dari bahaya selama dilingkungan Puskesmas telah diberikan dengan baik dan diterima masyarakat.

5. *Empathy*

Menyampaikan informasi secara terbuka dengan cara komunikasi yang sopan, santun kepada pasien berkaitan dengan proses pelayanan sangat penting dilakukan sehingga pasien BPJS dan Non BPJS mengetahui kegiatan yang akan dilaksanakan.

## SARAN

Dalam rangka peningkatkan layanan kesehatan bagi seluruh pasien Puskesmas Balerejo Kabupaten Madiun, penulis sampaikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan pelayanan yang baik terus ditingkatkan sesuai dengan prosedur pelayanan sesuai aturan yang berlaku.
2. Diharapkan pelayanan yang ramah dan santun dalam memberikan informasi kepada pasien terus ditingkatkan sehingga pasien terutama yang berkaitan dengan BPJS dapat terlayani dengan baik.
3. Diharapkan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Balerejo terus meningkat kualitasnya sehingga pasien baik BPJS maupun non BPJS mendapatkan layanan yang memuaskan.
4. Hendaknya pihak Puskesmas tidak membedakan kualitas pelayanan kesehatan baik yang berstatus peserta BPJS maupun umum (non BPJS).

Hendaknya pihak Puskesmas tidak membedakan kualitas pelayanan kesehatan baik yang berstatus peserta BPJS maupun umum (non BPJS).

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi. Revisi VI, Jakarta : PT Rineka Cipta,
- Assauri, Sofjan. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Desmi. 2017. Pengaruh *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness* Dan *Assurance* Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Puskesmas Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat, *Jurnal STKIP PGRI Sumatera Barat*.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.



- Gilbert dkk, 2004. Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing*, 18.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jayanti, Nur Dwi. 2016. Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kosasih, Michelle Pusura Putri, 2015, Keandalan, Daya Tanggap Dan Empati Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Di *Princess Cosmetic*. Jurnal Universitas Ciputra Surabaya.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2008. *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa. Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga
- Lilik Darwati. 2018. Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. Jurnal Universitas Islam Lamongan.
- Lovelock, Christopher dan Lauren K Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT. Indeks, Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Nitisemito. Alex S. 2008. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasuraman, Zeithaml, dan Berry. 2010. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. New. Jersey : Prentice Hall.
- Pramatika Ambar Sari. 2015. Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS Dengan Pasien Umum Di RSUD Dr. Soedirman Mangun Sumarso Wonogiri. Jurnal UMS Surakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Schiffman dan Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Prentice Hall. Jakarta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas. Pelayanan. Politeknik Negeri Semarang.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.



---

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI.

Zeithaml dan Bitner. 2008. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Service Quality*, 2015-220.